



Az elektronikus számlázás és az ügyfélszolgálat összefüggései

Kelen András
Triad Kft.



Témák

- Cégismertető
 - Meghatározások
 - Megoldási lehetőségek
 - Megtakarítási lehetőségek
- (Nem beszélünk a vállalatközi e-számlázásról, számlabefogadásról, folyamatokról, integrációkról)

2010.11.22.

© Triad

2



Rövid cégismertető

- Alapítva: 1986
- Nagyvállalati ügyfélkör (MOL, Telekom, E.ON, DÉMÁSZ, MAVIR, MKB, ...)
- Elektronikus számlázás (EBPP - EIPP) megoldásszállító és tanácsadó 2000 óta
- A CheckFree régióbeli értéknövelt viszonteladója és nemzetközi fejlesztési erőforrás központja 2005-től
- A Triad a térség két első és sikeres rendszerét, köztük az egyetlen B2B EBPP rendszert hozta létre és támogatja
- Magyarország egyik vezető energiaszolgáltatója integrált B2C, B2B rendszerének szállítója, továbbiak megvalósítása folyamatban
- Többéves tapasztalat milliós nagyságrendű elektronikus számlát kibocsátó rendszer üzemeltetésében
- Tapasztalat fizetési rendszerek megvalósításában
- Teljeskörű jogszabályismeret (EU, MELASZ tagság, ESZE alapító tag)
- Teljeskörű nemzetközi piacismeret, EU munkacsoportban részvétel

2010.11.22.

© Triad

3



Fogalmak

- Elektronikus számla (a hivatalos meghatározáson túl) + elektronikusan bemutatott számla
 - ✓ Olyan (számítéll) bizonylat, amely kibocsátói oldalon lehetővé teszi az optimális elektronizált folyamatok kialakítását
- Az eljuttatás módja szerint
 - ✓ Eljuttatott (emél)
 - ✓ Bemutatott (prezentált)
- A megvalósítás módja szerint
 - ✓ Számlázó rendszerben megvalósított
 - ✓ Meglévő rendszerekre támaszkodó független
 - ✓ Saját ill. kiszervezett megoldás
- EBPP-EIPP
 - ✓ Electronic Bill/Invoice Presentment and Payment (SEPA!)
- Az alkalmazási terület szerint
 - ✓ Lakossági (B2C)
 - ✓ Vállalkozói (B2B)
- A megoldás iránya szerint
 - ✓ Elektronikus számlakibocsátás (A/R)
 - ✓ Elektronikus számlabefogadás (A/P)

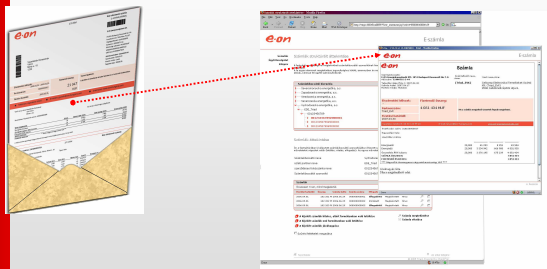
2010.11.22.

© Triad

4



Mi is az az e-számlázás?



2010.11.22.

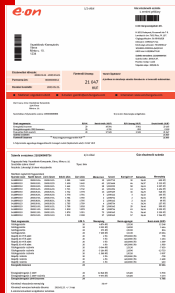
© Triad

5



A cél NEM ez!!

papírból **Képi információ a képernyőn**



2010.11.22.

© Triad

© Copyright 2009 eBpSource Limited All Rights Reserved

6



Az igazi cél

➤ Költségmegtakarítás

- ✓ egységes papír és elektronikus számlakezelési folyamatok,
- ✓ a partnerekkel való **közvetlen** kommunikáció a folyamatokban a számlaprezentáción keresztül,
- ✓ nagyszámú és verziókezelt számlaformátum **költséghatékony** kezelése

2010.11.22.

© Triad

7



A megoldás módja

- Struktúrált adatok XML formátumban
- Egységes folyamatok kialakítása az elektronikus ügyfélkezelésre optimalizálva
- A partner (ügyfél) bevonása a folyamatba
 - o Önkiszolgálás

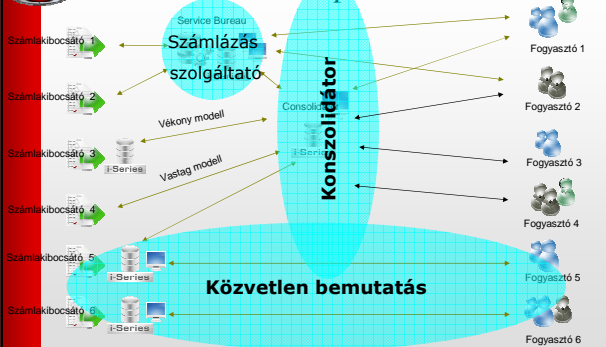
2010.11.22.

© Triad

8



Az EBPP szereplői



2010.11.22.

© Triad

9



Önök mondták

➤ Az ügyfélreklamációk 60-80 %-a számlákkal kapcsolatos

Azt állítjuk:

➤ Az ügyfélszolgálati tevékenység részben automatizálható (önkiszolgálás):

- Vevőazonosítás
- Számlaazonosítás
- Vitatott tétel(ek) azonosítása

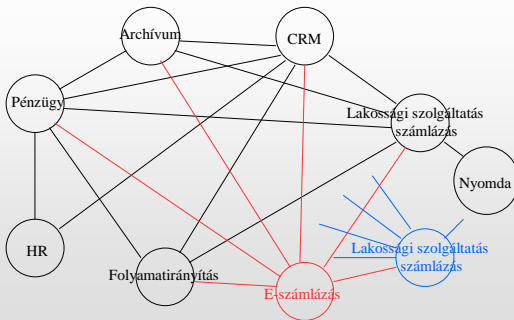
2010.11.22.

© Triad

10



Ma így működik



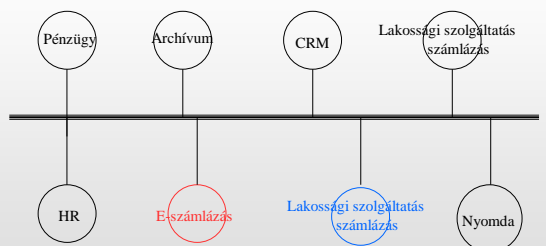
2010.11.22.

© Triad

11



A javasolt megoldás



2010.11.22.

© Triad

12



Költségelemek

Kibocsátó

- Előállítás (nyomtatás, borítékolás)
- Eljuttatás (postázás, kézbesítés)
- Beszedés („sárga csekk”, CSOB, internet bank)
- A pénz költsége
- Járvékos költségek

2010.11.22.

© Triad

13



Megtakarítási potenciál

- Alapfolyamatok
 - Előállítás-eljuttatás
 - Beszedés
 - Kinnlévőség kezelés (DSO)
 - Kiegészítő lehetőségek
 - Ügyfélszolgálat
 - Marketing
 - Lemorzsolódás és akvizíció (Opportunity costs)
- VERSENYELŐNY

2010.11.22.

© Triad

14



A számlabefogadó előnye

- o Kényelmes használat
- o Időmegtakarítás
- o Nincs befektetésre szükség
- o Az alapszolgáltatások ingyenesek
- o 24 órás ügyfélszolgálat (pontos)
- o Csekély kockázat a fizetéseknél
- o Számlareklamáció akár számlatételenként
- o Biztonságérzet növelés, ellenőrzési lehetőség
- o Földrajzi és eszközfüggetlenség
- o Számla és költségelemzési lehetőség
- o Archíválási lehetőség
- o Archív anyagok megtekintése, szűrése, összehasonlítása az aktuálissal
- o Alternatív fizetési módok

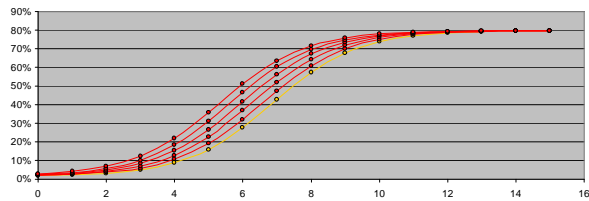
2010.11.22.

© Triad

15

A B2C EBPP viselkedése

(tájékoztató jelleggel)



- A töréspont a kritikus tömegtől függ (háztartásonkénti átlagos számlaszám)

2010.11.22.

© Triad

17



Kiszervezett e-számlázás

Előny

- Egyszerűbb
- Induláskor kisebb befektetés
- Induláskor e-számla partnerek, ügyfelek ?
- Induláskori funkcionálisok, pl. fizetés

Hátrány

- Korlátozott lehetőségek (ügyfelek, ügyfélszolgálat, szolgáltatások, árak, marketing, archiválás, funkcionális, stb.)
- Rejtett költségek
- Logisztikai kockázatok

2010.11.22.

© Triad

18



Saját megoldás (EBP @ your site)

Előny

- Méretből származó előnyök kihasználhatók
- Teljeskörűség érhető el
- Teljeskörű személyre szabott marketing lehetőség
- Saját extra szolgáltatások lehetősége (pl. ügyfélkártyával való fizetés)
- Munkafolyamat és reklamáció kezelés

Hátrány

- Nagyobb induló költség
- Bonyolultabb

2010.11.22.

© Triad

19



Következtetés

- A számla elektronikus bemutatása (NEM az elektronikus számla!) az elektronikus ügyfélkezelés kulcsa
- Kapcsolódó területek
 - o Számlázás
 - o Díjbeszedés
 - o Archíválás
 - o Ügyfélszolgálat
 - o Marketing

2010.11.22.

© Triad

20



Összefoglalás

- ✓ A megtakarítás jelentős lehet, de ehhez a megoldásnak el kell terjednie
- ✓ Az elterjedés akadályainak lehetnek jogszabályi, műszaki, kulturális és munkaszervezési összetevői
- ✓ Az ügyféllel való kommunikáció új alapokra kerül
- ✓ Az új, elektronikus ügyfélkezelésen alapuló folyamatok kialakítása elkerülhetetlen
- ✓ Az összes megtakarítási lehetőséggel élni kell
- ✓ Ez az a kevés üzleti terület egyike, amelyik mindegyik partnernek előnyökkel járhat és a tényleges megtakarítás révén a vásárlásban terjed.
- ✓ Nem szabad meglepődni, ha az ál-, vagy félmegoldások nem hozzák a várt eredményt.

2010.11.22.

© Triad

21



Köszönöm a figyelmüket!

Kérdések?

andras.kelen@triad.hu

2010.11.22.

© Triad

22
